

ABSTRAK

Berdasarkan pembahasan dari pelayanan *Customer Service* terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer Service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah sudah cukup sesuai dengan peranan dan standar pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Dibuktikan dengan pernyataan tentang pelayanan *Customer Service* yang diajukan kepada nasabah, sebagian besar nasabah merespon baik dan puas terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*.
2. Dari hasil penelitian penulis ada sepuluh pernyataan tentang *Customer Service* yang diberikan kepada nasabah atau responden. terdapat lima pernyataan yang direspon sangat baik dan dirasa sangat memuaskan oleh nasabah yaitu *Customer Service* mempunyai kualitas kerja yang cukup baik, *Customer Service* memberikan penjelasan yang mudah dimengerti, *Customer Service* baik dalam berkomunikasi dan memberikan tanggapan secara positif, *Customer Service* memberikan pelayanan yang sopan dan ramah, dan yang paling baik kualitasnya dirasakan nasabah adalah *Customer Service* memiliki penampilan rapi dan menarik. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah atas pelayanan *Customer Service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya tergolong baik dengan predikat sangat memuaskan.